

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	市民活動サポートセンター
2	指定管理者	特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター
3	指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数》 68,815人（前年度比 108%） 平成29年度 63,913人 平成28年度 66,117人 平成27年度 64,294人</p> <p>《事業》 情報収集提供業務、相談業務、市民活動の促進、市民活動人材育成、市民活動団体の組織運営基盤強化、市民活動団体の交流及びネットワークづくりの支援、多様な主体による協働の推進、市民活動等に関する調査研究及び提案等</p>
5	収支の状況	<p>《費用》 ()は前年度決算額</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者に支払った費用 88,698千円 (88,000千円) ・ その他市が負担した費用 71,310千円 (71,083千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料収入 11,570千円 (10,943千円) ・ その他収入 1,173千円 (1,260千円)
6	利用者の声	<p>《実施状況》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 貸室の利用の際に提出して頂く「利用票」に意見・感想を記入する欄を設けている。 ・ 年度末には利用者アンケートを実施し、業務改善に役立てている。 ・ 事務用ブース利用者情報交換会を年2回実施し、利用者との意見交換を実施している。

二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野		所見	評価
I	総則	施設の設置目的、施設運営上の基本方針について、内部研修や定例ミーティングなどを通して、職員一人ひとりが理解しており、施設利用者に対しても、リーフレット、ホームページ及び館内掲示による説明などが行われている。また、市民活動の促進に関する取組や多様な主体の協働によるまちづくりを推進する取組が活発に行われるとともに積極的に他施設との連携を図っている。	27/27
II	施設の運営管理体制	施設の円滑な管理運営のため、適切な職員の配置を行うとともにシフト表や業務分担表などを整え、各職員の業務内容を全員が把握している。 個人情報保護や事故発生時の対応については、マニュアルを整備し、管理責任者を置くなど適切な体制が整えられている。また、問題が発生した際には、原因分析を実施の上、職員間における情報共有や改善策の検討を行うとともに、発生事例の蓄積とマニュアルの見直しなどに取り組んでいる。	30/30
III	施設・設備の維持管理	年数の経過により、施設・設備のメンテナンスを要する機会が多くなっているなか、建物の所有者や管理会社との連絡を密に行い、利用者の安全性の確保及び快適な環境整備に努めている。見回りによる日々の点検も徹底しており、対応可能な範囲であれば職員自ら修繕や必要な改善を行うなど、施設・設備の適正な維持管理が行われている。 環境面においては、仙台市環境行動計画に基づき、利用者への節電・節水を積極的に呼び掛けるとともに、ごみの持ち帰りについても協力を依頼するなど、環境に配慮した運営に努めている。	20/20
IV	サービスの質の向上	スタッフ研修や定例ミーティングを通じて日頃より接客マナーの向上に努めており、利用者への説明や案内などが適切に実施されている。また、前年度末の機能強化による施設改修に伴い、出入口付近にコンシェルジュ的性格を有する総合案内を設置するなど、窓口サービスの充実が図られている。 利用者からの意見及び苦情への対応については、公表するとともに、施設の管理運営に反映させている。	28/28
V	施設固有の基準	施設の使用許可業務、使用料徴収業務については、条例や仕様書に基づき、適切に業務を遂行している。 本市の市民協働の理念である「自立・連携・創発」に基づいた多様な事業を企画・実施しているほか、情報収集提供業務、相談業務など、利用者のニーズに合わせた幅広いメニューを効果的に組み合わせ提供するなどの工夫がなされており、多様な市民活動の発展と協働によるまちづくりの推進に大きく寄与している。	30/30

三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由		
—	—		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%; text-align: center;">加点評価</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">—</td> </tr> </table>		加点評価	—
加点評価	—		

四 評価総括

《指定管理者（特定非営利活動法人せんだい・みやぎNPOセンター）による自己評価》
<p>総利用人数が68,815人と過去最高となった。多様な主体に対し、段階に応じた情報発信・相談・事業を展開した結果といえる。詳細は以下の通り。▼8月の「マチノワ縁日」に向けてブログのユニークユーザーが増加。多様な主体へ向けたプログラムを掲載したことで、新規の閲覧者を開拓できた。▼活動相談の件数が358件と29年度の299件から増加。組織化前の個人からは想いの整理や、団体の立ち上げなどの相談が多く、任意団体やNPO法人、一般社団法人からは、組織運営基盤に関する相談（資金調達や広報など）が多く寄せられた。活動の段階に応じた相談を実施することができた。▼市民活動を担う人材に対し、初心者向け・初中級対象と、きめ細かな段階に応じた講座を6回実施。受講者に対し、サポートセンタースタッフによる伴走相談を行った。個人の受講者が団体を立ち上げ、活動を始めるに至った他、2団体が伴走相談を受けながら自主イベントを企画・実践した。▼市民メディアの担い手育成として、市民ライター講座受講生の活動を後押しする市民ライター課外活動を実施。のべ50名がライター活動を体験した。▼若い世代を対象とした講座・交流会については、学生を企画・運営に取り込んで実施することを試みた結果、狙い通りの参加者を集める事ができた。▼「マチノワ縁日」で4社の社会貢献活動を紹介。「協働の現場トーク!」でも、企業の社会貢献活動、企業とNPOのパートナーシップについて紹介した。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>平成30年度は指定管理4カ年度目であったが、前年度末に機能強化の一環として施設の一部リニューアルを実施したことから、それらの機能を生かしたソフト面の充実がいかに図られるかが問われた期間であった。</p> <p>この改修により、無料で使用できる交流サロンは利用者が増加（対前年度比129%）し、その利用者は若者から高齢者まで利用目的も多岐にわたったが、施設管理者としてそれぞれに合った使い方を提案するなど、利用者の立場に立ったきめ細かな対応がなされた。</p> <p>また、この改修により受付体制の変更があったことから当初混乱も予想されたが、職員間でシミュレーションや情報共有を徹底した結果、適切な管理運営が行われた。</p> <p>事業の実施にあたっては、市民活動やまちづくりの担い手となる人材を育成するための講座やセミナー等を積極的に開催するとともに、新たな1階エントランス（マチノワひろば）を会場としたワークショップを開催するなど、多様な主体が集まり、地域の課題解決やまちの魅力づくり等をテーマに仙台のまちづくりについて共に考え対話する機会を創出した。更に、若者の参加を積極的に促す事業を新たに企画するなど、利用者の拡大につなげている。</p> <p>今後とも、市民活動の拠点としての施設目的が達成できるよう、着実な管理運営を期待する。</p>	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">S</p>

◎ 評価担当課（施設所管課）：市民局協働まちづくり推進部市民協働推進課